

CÓMO SOLICITAR Y UTILIZAR



LOS BENEFICIOS DE ESTAMPILLAS PARA ALIMENTOS



Washington State
Department of Social
& Health Services

DSHS 22-297(X) SP (Rev. 6/00)

CÓMO SOLICITAR Y UTILIZAR LOS BENEFICIOS DE ESTAMPILLAS PARA ALIMENTOS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
ELEGIBILIDAD	2
SOLICITUD	3
ENTREVISTA	4
PRUEBAS REQUERIDAS	5
¿QUÉ ES SU TARJETA “EBT QUEST DE WASHINGTON”?	6
¿CUÁNDO PUEDE UTILIZAR SUS BENEFICIOS EBT?	7
¿QUÉ ES UN PIN EBT?	8
TENEDOR ALTERNATIVO DE TARJETA	9
CUÁNDO LLAMAR A LOS SERVICIOS AL CLIENTE EBT	10
ANTES DE MUDARSE.....	11
ES LA LEY	11
PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE EBT Y SUS RESPUESTAS	12
AVISO DE CAMBIOS	14
RECERTIFICACIÓN	16

INTRODUCCIÓN

El Programa de Estampillas para Alimentos otorga beneficios que ayudan a hogares de bajos ingresos a comprar la alimentación necesaria para la buena salud.

La cantidad de beneficios de estampillas para alimentos que cada hogar reciba se basa en el Thrifty Food Plan (Plan de Alimentos Económicos). Este es el plan modelo de dieta que el Departamento de Agricultura de Estados Unidos (USDA) utiliza para proyectar el costo de alimentos por un mes, para hogares de diferentes tamaños.

Este folleto contiene información general del Programa de Estampillas para Alimentos. La información da respuestas a preguntas comunes sobre cómo solicitar y utilizar los beneficios de estampillas para alimentos.

Si desea más información o si tiene preguntas específicas sobre su caso, contacte a su oficina local de servicios comunitarios (CSO).



ELEGIBILIDAD

¿Califico para beneficios de estampillas para alimentos?

Podría calificar para beneficios de estampillas para alimentos si:

- Tiene muy poco ingreso o carece totalmente de ingreso;
- Está desempleado o trabaja tiempo parcial;
- Trabaja por bajo sueldo;
- Recibe pagos de la asistencia pública;
- Es anciano/a o incapacitado/a y vive de un pequeño ingreso; o
- Tiene recursos limitados

¿Cuántos beneficios de estampillas para alimentos puedo recibir si soy elegible?

La cantidad de beneficios de estampillas para alimentos que usted reciba depende del ingreso, gastos permitidos, y del número de personas que vivan en su hogar.

Es la intención que los beneficios de estampillas para alimentos sean sólo una parte del presupuesto alimenticio. La mayoría de los hogares deben gastar de su propio dinero junto con los beneficios de estampillas para alimentos a fin de poder comprar suficiente alimentos para un mes.



SOLICITUD

¿Cómo obtengo una solicitud?

La oficina de servicios comunitarios en su localidad le puede dar un formulario de Solicitud de Estampillas para Alimentos el mismo día en que la solicite.

Se puede solicitar:

- En persona;
- Por teléfono; o
- Alguien se la puede conseguir.

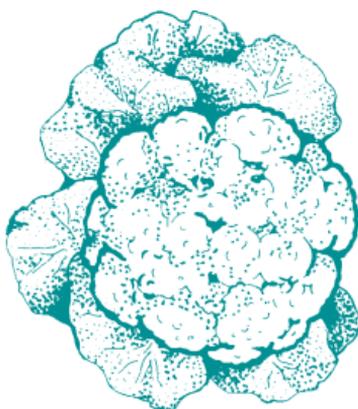
¿Cuándo entrego la solicitud?

Presente su solicitud lo más pronto posible.

- Si califica, los beneficios empiezan desde el momento en que entregue la solicitud.
- Si califica, recibe beneficios de estampillas para alimentos en un lapso de 30 días
- La oficina local le hará una cita para que usted vea a la persona entrevistadora.

¿Qué ocurre si necesito beneficios de estampillas para alimentos de inmediato?

Si en su hogar no se tiene dinero o se cuenta con muy poco y necesita ayuda de inmediato, podría calificar para un servicio expedito. Si es elegible, obtendrá beneficios de estampillas para alimentos en un lapso de cinco días.



ENTREVISTA

¿Qué ocurre durante la entrevista?

Durante la entrevista, el trabajador:

- Le explica las reglas del programa;
- Le ayuda a completar aquellas partes de la solicitud que usted no ha llenado;
- Le pide pruebas de cierta información proporcionada;
- Le da copia de sus derechos y responsabilidades;
- Le dice si tiene que inscribirse para trabajar; y
- Le explica cualquier cosa que usted no entienda.

¿Dónde se lleva a cabo la entrevista?

La mayoría de las entrevistas con relación a las estampillas para alimentos se llevan a cabo en la oficina de servicios comunitarios. Si no puede ir a la oficina, alguien que conozca su situación puede solicitar y entrevistarse por usted.

Llame a la oficina si no puede encontrar a alguien que vaya por usted. Si califica, podría ser entrevistado en su misma casa o por teléfono.

PRUEBAS REQUERIDAS

¿Qué comprobantes debo llevar a la entrevista?

Se requiere que muestre documentos que prueben los informes del hogar. Necesitamos esa prueba para tomar una decisión sobre su solicitud.

Debiera tener los siguientes comprobantes para su entrevista:

- Identificación
- Domicilio-Lugar donde usted vive. Si no lo tiene, diga a la oficina de servicios comunitarios el lugar donde se queda;
- Quién vive en su hogar;
- Ingreso-Para todos los miembros del hogar

¿Me pedirá más información el trabajador?

Se le pedirá más información si alguno de los siguientes aplica a su hogar:

- **Situación inmigración**-estado de extranjero legal para cada miembro extranjero que viva en su hogar;
- **Recibos actuales de servicios públicos**-si usted reclama los costos de servicios públicos;
- **Costos de niñera, cuidado diurno, o cuidado de acompañante**-mientras busca trabajo, se capacita para un trabajo, o mientras está trabajando;
- **Gastos médicos**-costos no reembolsables mayores a \$35 por mes para cualquier persona de 60 o más años o que tenga impedimentos;
- **Impedimentos;**
- **Ingreso y recursos de un patrocinador para persona extranjera; o**
- **Información poco clara o dudosa.**

¿QUÉ ES SU TARJETA EBT QUEST DE WASHINGTON?

Ahora existe una manera **segura, conveniente, y fácil** para obtener mensualmente sus beneficios en efectivo y en alimentos. Se le llama Transferencia Electrónica de Beneficios (sistema EBT). Usted obtiene sus beneficios del sistema utilizando su tarjeta EBT Quest de Washington;



- Los beneficios en efectivo y en alimentos se expiden mediante el sistema de transferencia electrónica de beneficios del DSHS

Con su tarjeta EBT QUEST:

- Usted no recibirá cheques de papel o cupones de estampillas para alimentos.
- Sus beneficios se pondrán en una cuenta establecida para usted.
- Debe utilizar la tarjeta para obtener sus beneficios.

Nota: La tarjeta no cambiará la cantidad de beneficios que usted reciba. Las reglas para utilizarlos no han cambiado.

¿CUÁNDO PUEDE UTILIZAR SUS BENEFICIOS EBT?

El día del mes en que obtenga sus beneficios en efectivo y/o en alimentos no cambiará.

Beneficios en alimentos

Si su número de Unidad de Asistencia acaba con: Sus Beneficios para Alimentos estarán disponibles después de las 7:00 a.m. el:

1	1er. día del mes
2	2do. día del mes
3	3er. día del mes
4	4to. día del mes
5	5to. día del mes
6	6to. día del mes
7	7mo. día del mes
8	8vo. día del mes
9	9no. día del mes
0	10mo. día del mes

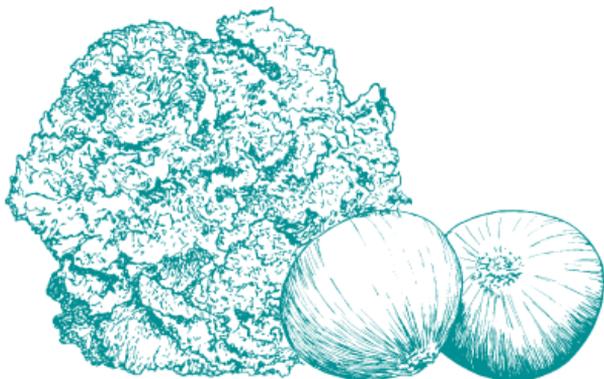
El día en que estarán disponibles sus beneficios en alimentos viene impreso en el aviso de aprobación para dichos beneficios. También se puede poner en contacto con la oficina del DSHS de su localidad para saber la fecha del mes en que los beneficios estarán disponibles.

Beneficios en efectivo

Sus beneficios en efectivo estarán disponibles después de las 7:00 a.m. el:

1er. día de cada mes

- Los beneficios están disponibles los fines de semana y días festivos.
- Todo beneficio que usted no haya gastado al final del mes es transferido para el siguiente mes.



¿QUÉ ES UN PIN EBT?

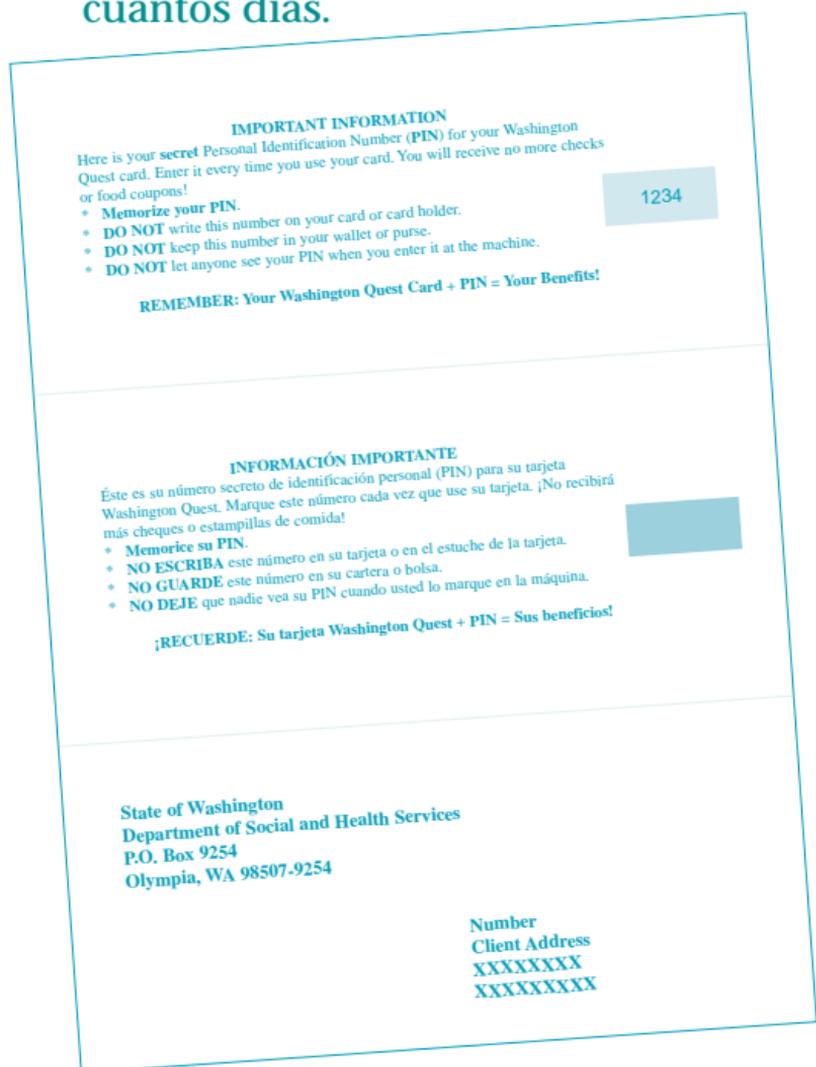
Cada vez que usted utiliza su tarjeta, debe ingresar 4 números secretos. Estos números se conocen como:

PIN (Personal Identification Number - Número de Identificación Personal)

**** = PIN (4 números secretos)

Estas son las maneras de obtener un PIN:

- Si obtiene la tarjeta en la oficina local del DSHS usted escoge su PIN en ese momento.
- Si la tarjeta le es enviada por correo – recibirá su PIN por correo en unos cuantos días.



¡No los tire! Necesita estos 4 números así como la tarjeta para obtener los beneficios.

TENEDOR ALTERNATIVO DE TARJETA

Usted puede elegir que alguien le ayude a hacer uso de sus beneficios. A esa persona se le llama Tenedor Alternativo de Tarjeta.

El Tenedor Alternativo de Tarjeta:

- Lo escoge usted.
- Recibirá su propia tarjeta QUEST de Washington y el PIN, de una oficina local de DSHS.
- Podrá gastar los beneficios suyos.

Si elige a alguien para que sea su Tenedor Alternativo de Tarjeta, elija a alguien en quien confíe. Recuerde, los beneficios extraviados o robados no serán recuperables.

Para mayor información o para obtener un formulario de autorización, llame a su oficina local del DSHS.



CUÁNDO LLAMAR A SERVICIOS A CLIENTES EBT

***Unidad de servicio a clientes de
respuesta automatizada (ARU)***
1-888-328-9271

Repetidora TTY del número estatal:
1-800-833-8388

Repetidora TTY Braille del número estatal:
1-800-833-6385

***Llame gratis 24 horas al día, 7 días a
la semana cuando:***

- Necesite saber el saldo en la cuenta de alimentos o de efectivo.
- Su tarjeta esté perdida, haya sido robada, o esté dañada. El ARU le transferirá a un representante de servicio a clientes.
- Desee escuchar las últimas 10 transacciones para su cuenta de alimentos, o de efectivo.
- Desee que se le envíe por correo una tarjeta de reemplazo o un PIN. El ARU le transferirá a un representante de servicio a clientes.

***El representante de servicio a
clientes también le puede ayudar a:***

- Encontrar un lugar cercano donde pueda utilizar la tarjeta.
- Obtener un historial de 2 meses sobre sus transacciones.
- Dar cuenta de problemas con ATMs (Máquinas de Cajera Automática).
- En caso de que usted hable otro idioma que no sea inglés.

ANTES DE MUDARSE

¡No se arriesgue a perder sus beneficios!

- Inmediatamente llame a la oficina del DSHS de su localidad para darle su domicilio nuevo.
- Si piensa mudarse fuera del estado, deberá convertir sus beneficios de alimentos EBT, a cupones de estampillas para alimentos, y retirar todo su beneficio de efectivo antes de partir. Póngase en contacto con la Oficina del DSHS de su localidad para saber cómo convertir sus beneficios de alimentos EBT a cupones.



ES LA LEY

¡El uso incorrecto de su Tarjeta QUEST de Washington es un delito estatal y federal!

- Es un delito cometer fraude al sistema o vender la tarjeta y el PIN a otros.
- Pérdidas continuas de la tarjeta podrían resultar en una investigación especial de su caso.



Utilice a tiempo sus beneficios

Si no utiliza cuando menos algunos de los beneficios en un lapso de 90 días ya no estarán disponibles. Si esto ocurre, necesitará llamar a la oficina del DSHS de su localidad para poder obtenerlos nuevamente. Si no utiliza cuando menos algunos de sus beneficios en un lapso de 270 días, serán cancelados y podría ser que no se los repongan.

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE EBT, Y SUS RESPUESTAS

- P: *Si usted olvida su tarjeta cuando va a la tienda, ¿puede aún comprar cosas?*
- R: No. No puede hacer uso de sus beneficios sin tener su tarjeta.
- P: *¿Puede usar su tarjeta EBT fuera del estado?*
- R: La tarjeta Washington QUEST se acepta en muchas tiendas participantes en Idaho, Arizona, Colorado, Alaska y Hawaii. Tiendas en otros estados podrían no estar participando en un programa EBT. Busque el letrero de QUEST en las tiendas ubicadas en otros estados. Verifique con la tienda antes de utilizar la tarjeta QUEST. En algunos casos, la tienda podría aceptar la tarjeta aún cuando no son comerciantes participantes de QUEST. Podría ser que tiendas de-fuera-del-estado que venden alimentos participen o no como proveedores de beneficios de efectivo. El acceso a ATM fuera-del-estado dependerá de si la ATM está operando como parte de la red Quest. De manera que el acceso a efectivo fuera del estado no es garantizado.
- P: *¿Qué ocurre si al efectuar una transacción se extrae pago del beneficio equivocado? Por ejemplo, si quería pagar por alimentos utilizando sus beneficios de alimentos, pero el dependiente de la tienda seleccionó beneficios de efectivo?*
- R: Regrese a la tienda y haga re-ingresar su compra utilizando la cuenta correcta para el beneficio. La tienda entonces acreditará la otra cuenta por el cargo hecho de manera incorrecta o (sólo para beneficios en efectivo) le dará dinero.

P: *¿Se puede regresar una compra hecha con la tarjeta?*

R: ¡Sí! Por ejemplo: si la leche está cortada, puede regresarla junto con su recibo a la tienda. Su cuenta de alimentos recibe el crédito de la devolución. Usted no recibirá dinero en efectivo por dicha devolución si el artículo fue comprado utilizando los beneficios de alimentos.

P: *¿Cuándo obtendré mis beneficios de alimentos cada mes?*

R: Los beneficios de alimentos son depositados en cuentas EBT en los primeros 10 (diez) días de cada mes. El día en que estarán disponibles para usted se basa en la última cifra de su número de Unidad de Asistencia para Alimentos (AU). Por ejemplo, si el número de su AU de alimentos termina en 5, sus beneficios de alimentos estarán a su disposición el 5 (cinco) de cada mes.

El día que están disponibles sus beneficios está impreso en su aviso de aprobación para beneficios de alimentos. También podría contactar a su oficina local de DSHS para averiguar cuándo estarán disponibles sus beneficios.

P: *¿En qué manera utilizo u obtengo dinero en efectivo de mis beneficios en efectivo EBT?*

R: Puede utilizar su tarjeta en tiendas con (POS) máquinas bancarias para realizar compras utilizando su cuenta de efectivo. En muchos lugares se pueden comprar Órdenes de Dinero también para hacer pagos grandes como alquiler. Las Órdenes de Dinero son más seguras que traer dinero en efectivo y normalmente cuestan menos que los recargos y tarifas que se cobran al utilizar ATMs. Algunas tiendas permiten la devolución de dinero en efectivo al hacer una compra. Consulte a la tienda respecto a su reglamento sobre devolución de dinero.

También puede retirar dinero de su cuenta de efectivo en los ATMs que tengan el letrero QUEST.

AVISO DE CAMBIOS

¿Quién tiene que avisar sobre cambios cuando estos ocurran?

Todos los hogares que tengan beneficios de estampillas para alimentos.

¿Sobre qué clase de cambio debo dar aviso?

Como hogar con beneficios de estampillas para alimentos, debe dar aviso sobre:

- Cambios en la fuente de ingreso;
- Cambios en el domicilio y cambios y cambios resultantes en el monto de alquiler, o hipoteca;
- Cambios en los recursos tales como cuentas bancarias, casas o terrenos;
- Cambios en la cantidad de su ingreso si el cambio es mayor a \$25 dólares;
- Cambios en la composición del hogar, como personas que se muden a su hogar, o fuera de él;
- Cambios en el número de vehículos con licencia que usted tenga; y
- El fin de un impedimento temporal si ese impedimento fuere la causa por la cual su vehículo no fue considerado como un recurso suyo.

¿Cómo doy aviso de dichos cambios?

- Por escrito;
- Por teléfono; o
- En persona

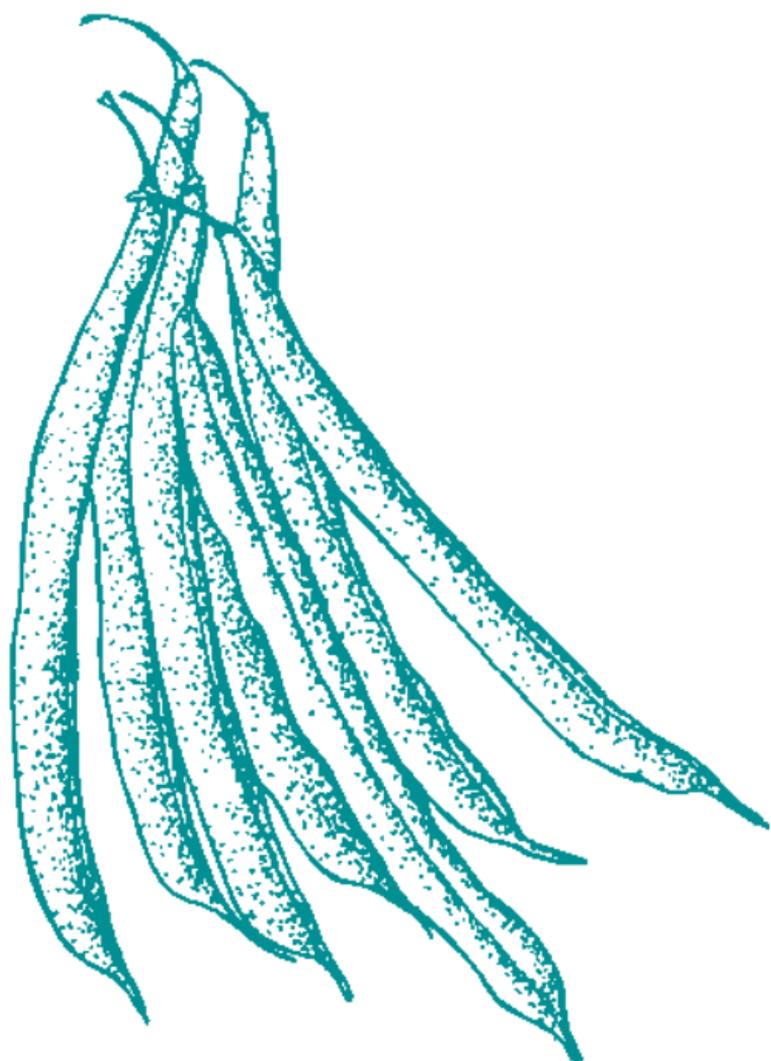


¿Qué ocurre si los cambios de los cuales informo resultan en un cambio de mis beneficios de estampillas para alimentos?

Se le notificará por escrito la manera en que el cambio afectará sus beneficios.

Si no está de acuerdo, puede hablar con el trabajador en asuntos financieros, con el supervisor o con el administrador de la oficina de servicios comunitarios.

Si aún así usted no está de acuerdo, puede solicitar una Audiencia Imparcial.



RECERTIFICACIÓN

¿Qué es recertificación?

Recertificación significa volver a solicitar los beneficios de estampillas para alimentos antes del final de su presente período de certificación y obtener la aprobación para un nuevo período

¿Cuándo debo volver a solicitarla?

Cuando usted tenga una aprobación (certificado) por menos de dos meses, su carta-concesión le indicará cuándo volver a solicitar.

Al estar usted aprobado (certificado) por más de dos meses, recibirá un aviso que le dirá el momento en que se suspenderán los beneficios de estampillas para alimentos. El aviso se envía aproximadamente 45 días antes de que se suspendan. El formulario Revisión de Elegibilidad o el de Solicitud para Beneficios se incluirá junto con este aviso.

¿Cómo debo completar el proceso de recertificación?

Complete y devuelva el formulario a la oficina de servicios comunitarios de su localidad (CSO). Se le dará fecha para una entrevista. Debe asistir a la entrevista para saber si usted es elegible para recibir más beneficios de estampillas de comida.

Traiga cualquier verificación que usted considere pueda necesitar. El trabajador decidirá en la entrevista lo que es requerido. Al final de la entrevista, recibirá una carta informándole sobre la acción tomada respecto a su nueva solicitud de beneficios.

La carta le dirá:

- Si usted es elegible;
- Cuántos meses en su período de recertificación; y
- Cuántos beneficios de estampillas para alimentos recibirá.

¿Qué ocurre si no me es posible asistir a la entrevista?

Usted puede nombrar a un representante autorizado- alguien enterado de la situación y que pueda actuar en su nombre. El representante autorizado puede asistir a la entrevista por usted.

Si no puede designar a un representante autorizado, hágaselo saber al CSO. El personal del CSO le llamará para hacer la entrevista vía telefónica o para visitarlo en su domicilio.



Se prohíbe la discriminación en todos los programas y actividades administradas por el Departamento de Servicios Sociales y de Salud. Ninguna persona habrá de ser excluida de dichos programas y actividades debido a su raza, color, credo, ideas políticas, origen nacional, religión, edad, sexo o impedimentos.